

Informe atención al ciudadano

Cifras PQRSDF tramitadas durante el III trimestre 2020

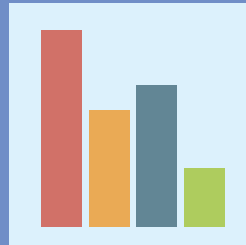


El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano

Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)

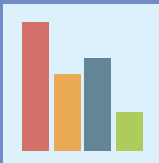


Cifras generales

Del 01 de julio al 30 de septiembre de 2020

El Centro Integral de Atención al Ciudadano presenta en el siguiente informe las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF tramitadas durante el III Trimestre del 2020.





Canales de Comunicación

El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene habilitados los siguientes canales de comunicación para los ciudadanos:

Canales de voz

Sistema Interactivo de Voz-IVR: (57 -1) 3826999






Conmutador: (57-1) 3814000

Línea gratuita nacional: 01 8000 938 000

Línea gratuita para felicitaciones, sugerencias, peticiones, reclamos, quejas y denuncias:
0180009799899

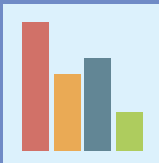
Líneas gratuitas internacionales:

-  **Brasil:** 0800 891 0179
-  **Canadá:** 1855 561 2868
-  **Chile:** 1888 0020 1148
-  **Costa Rica:** 08000571018
-  **Ecuador:** 1800010410
-  **España:** 0900995721
-  **Estados Unidos:** 18887643326

-  **México:** 018001233242
-  **Panamá:** 011008000570054
-  **Perú:** 080055797
-  **Reino Unido:** 08082342176
-  **Venezuela:** 08001007214

Lineas de atencion directa:

- Sede Centro Cra. 5 # 9 - 03
- Sede Pasaportes Calle 53 # 10- 60
- Sede Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos 1 Sede
- Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos 3
- Sede Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos



Canales de Comunicación

Videollamada <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/video-cancilleria/video.html>

Chat <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/chat-cancilleria/index.html?sid=1564589083066>

Redes sociales:

Twitter: @Cancillería Col

Facebook: CancilleríaColombia

Instagram: @cancilleriacol

Correo virtual y Físico

Buzón virtual:

<http://pqrs.cancilleria.gov.co/>

Correos electrónicos:

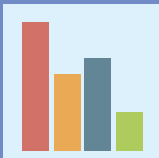
Contactenos@cancilleria.gov.co

Asistencias@cancilleria.gov.co

Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co

Correspondencia física:

Buzones satélites y S ICOF



Cifras PQRSDF tramitadas durante el III trimestre 2020

Los 127.643 contactos incluyen 21.523, que fueron atendidos a través de la facilidad de autogestión del IVR transaccional de la entidad. Adicionalmente, se atendieron 12.130 contactos a través del conmutador.

PQRSDF INGRESADAS EN EL III TRIMESTRE		
Tipo de Petición	Cantidad	%
Peticiones de Información		
- Respondidas por CIAC	101.777	79.74%
- Autogestión IVR	21.523	16.86%
- Canalizadas a otras áreas	4.157	3.26%
Quejas	21	0.01%
Reclamos	62	0.04%
Sugerencias	13	0.01%
Denuncias	2	0.00%
Felicitaciones	88	0.06%
Total	127.643	100%

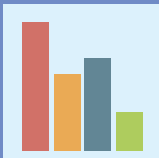
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

TIPO DE PETICIÓN	Por resolver del II trimestre 2020	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por resolver III trimestre 2020
Peticiones	1.263	127.457	126.457	2.263
Quejas	0	21	21	0
Reclamos	3	62	65	0
Sugerencias	0	13	13	0
Denuncias	0	2	2	0
Felicitaciones y/o Agradecimientos	0	88	88	0
TOTAL	1.266	127.643	126.646	2.263

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

Cabe señalar que, en aplicación del principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llegan a la Entidad, el 97% de estos son respondidos dentro de las primeras 48 horas de su ingreso al CIAC.

Vale la pena aclarar que el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia NO ha negado responder solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones durante la vigencia y, dentro de las peticiones gestionadas fueron trasladados por competencia a otras entidades 2.142.



PQRSDf ingresadas durante el III trimestre por canal dispuesto por el Ministerio de Relaciones Exteriores

Contacto CIAC por canal

127.643

Peticiones

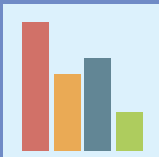


Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

Canal de voz: Esta cifra incluye todas las líneas de voz. Es importante señalar que dada la alerta sanitaria mundial el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia adoptó una política de prevención de contaminación del COVID-19 en la cual se favoreció el trabajo en casa. Los canales de atención están siendo cubiertos por los agentes en esta modalidad de trabajo en forma ininterrumpida.

El estado de los trámites de apostilla o legalización, visas, pasaporte y nacionalidad siguen siendo atendidos a través del IVR transaccional marcando (+57 1) 3814000 opción 2 o por medio del (+57 1) 3826999 en la opción "estado de trámite".

En todos los pies de página de los sitios web tanto del Ministerio como de las misiones de Colombia en el exterior se identifica una leyenda "ATENCIÓN AL CIUDADANO" que permite seleccionar el enlace que lleva al usuario al buzón virtual, el cual es atendido 24 horas al día 7 días a la semana por el CIAC.



Autogestión de los usuarios en la página web en trámites y servicios

Bajo los principios de eficacia, eficiencia, celeridad, especialidad, multicanalidad, ventanilla única, autocontrol y autogestión el GIT CIAC se encuentra mejorando continuamente la optimización de sus procesos y las respuestas a los ciudadanos en las solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En el siguiente cuadro se registra la autogestión de las consultas realizadas por los usuarios a la fecha de corte, clasificadas por tipo de trámite:

Mes/Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Enero	361.701	526.890	343.263	55.353	3.383	36.180	1.326.770
Febrero	362.073	384.668	257.184	44.343	3.592	32.253	1.084.113
Marzo	220.427	176.626	163.100	33.386	2.162	21.523	617.224
Abril	72.974	48.676	77.498	22.973	1.288	12.004	235.413
Mayo	99.409	78.787	97.530	27.833	2.164	17.898	323.621
Junio	159.254	158.612	122.813	29.184	2.128	23.153	495.144
Julio	199.859	179.962	139.429	31.674	2.082	29.842	582.848
Agosto	210.502	201.786	149.161	35.298	2.010	38.023	636.780
Septiembre	244.205	275.622	192.596	41.185	2.481	52.862	808.951
Total	1.930.404	2.031.629	1.542.574	321.229	21.290	263.738	6.110.864

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano



Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano Centro
Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)